



DISCIPLINARE TECNICO DELLA QUALITÀ COMMERCIALE

Credo molto nella capacità di apportare idee nuove in un settore, quello del commercio, turismo e servizi, in cui formazione, innovazione, attenzione alle tematiche ambientali e di inclusione rappresentano temi quanto mai "centrali".



In tanti anni di lavoro alla guida di Trani, il mio obiettivo è stato sempre quello di rilanciare e valorizzare il territorio, con politiche di promozione, di efficientamento dei servizi e di rigenerazione urbana. Attraverso importanti finanziamenti ottenuti e grandi opere in cantiere, nei prossimi anni cambieremo volto alla nostra città, rendendola più attrattiva ed europea.

Analoga azione ed altrettanto importanti investimenti stiamo compiendo nel settore del commercio, turismo e servizi attraverso la nascita del Distretto Urbano, che ha portato una ventata di novità che si sta traducendo in progetti vincenti, molti dei quali hanno già visto la luce con innegabili e positive ricadute per l'economia cittadina.

In un momento storico in cui, su più livelli, emerge la necessità di una riorganizzazione dei sistemi produttivi e di consolidamento dei percorsi di crescita, per rimanere competitivi rispetto ad una concorrenza sempre più agguerrita, diventa fondamentale avere un comparto preparato, organizzato e cosciente del proprio ruolo e delle proprie responsabilità.

Il Disciplinare Tecnico della Qualità Commerciale, così come è stato concepito, si pone come acceleratore per la crescita sostenibile delle imprese locali, per la creazione e lo sviluppo

di un valore collettivo, sociale e ambientale nella logica di un innalzamento della qualità dei servizi.

Confido negli infaticabili imprenditori tranesi, insieme ai loro dipendenti, nella sottoscrizione del Disciplinare affinché, con generosità ed abnegazione, valorizzino ancor di più le loro aziende, esibendo con orgoglio il Marchio di appartenenza al circuito comunale del Distretto Urbano del Commercio della Città di Trani.

Il Presidente del Distretto Urbano
del Commercio di Trani
Avv. Amedeo Bottaro

La mia esperienza ultradecennale nei settori economici del commercio, turismo e terziario in generale mi spinge a ragionare per rafforzare il sistema delle imprese, puntando su servizi efficienti e sull'innalzamento qualitativo delle competenze professionali degli imprenditori.



Concetti cardine per lo sviluppo dell'economia commerciale e turistica della Città di Trani e per la crescita delle imprese locali che intendo perseguire, forte delle competenze acquisite negli anni alla direzione della Confesercenti Provinciale B.A.T., di direttore di Assoturismo Confesercenti Puglia e vicedirettore di Confesercenti Puglia.

Un percorso non sempre facile che mi ha permesso, anche nei momenti più complicati vissuti da imprenditori e commercianti, specie delle micro e piccole Imprese, di mantenere la barra dritta. Mi riferisco, in particolare, agli anni caratterizzati dal Covid, quando convincere gli operatori economici a trovare strade alternative alle proteste di piazza non è stato davvero semplice.

Un periodo delicatissimo che ci ha permesso, quasi obbligati, a sperimentare insieme quel "concetto di rete e di sistema", semplice e complesso al contempo che non si riesce a concretizzare se finalizzato alla valorizzazione del "negozio di vicinato", sempre più coperto dalle grandi catene della Distribuzione Commerciale Organizzata.

E' dunque fondamentale iniziare a pensare in termini di commercio on line, moltiplicazione dei punti vendita, ampliamento delle dimensioni imprenditoriali, per incrementare le entrate delle attività imprenditoriali.

Le mie analisi sulle politiche di sviluppo comprenderanno, oltre il settore commerciale, quello turistico, in tutte le sue mille

sfaccettatura, consapevole che il commercio di prossimità, almeno quello in sede fissa, non può che svilupparsi in sinergia con esso.

Accrescere il livello di qualità dei servizi delle strutture ricettive e di tutti gli attori della filiera del Turismo (dai Pubblici Esercizi alle Guide Turistiche; dai Balneari alle Agenzie Viaggi; Taxi ed NCC; Cultura ed Enogastronomia, ecc.) è indispensabile per accogliere tutti i tipi di viaggiatori e turisti che scelgono il nostro territorio urbano, ma che deve ricomprendere il Sistema Turistico della intera Provincia, ricchissima di un inestimabile patrimonio artistico, storico e culturale, oltre che di un valido turismo balneare.

Il Disciplinare Tecnico della Qualità Commerciale contiene una serie di requisiti che gli esercenti e gli imprenditori dovranno rispettare per ottenere un marchio di qualità commerciale e turistica di appartenenza al Distretto Urbano del Commercio di Trani, da spendersi nelle attività di comunicazione e marketing personali e di quelle proposte dalla piattaforma web del Distretto Urbano del Commercio.

Sono certo che in molti si accingeranno a sottoscriverlo per dare valore e qualità alla loro attività e per costruire finalmente quella rete imprenditoriale indispensabile a far crescere l'economia locale.

Il Manager del Distretto Urbano
del Commercio di Trani
Dott. Raffaele Mario Landriscina

INDICE

<i>1.Scopo</i>	<i>1</i>
<i>2.Definizioni.....</i>	<i>2</i>
<i>3.Riferimenti normativi</i>	<i>3</i>
<i>4.Pre-requisiti.....</i>	<i>4</i>
<i>5.Requisiti di valutazione.....</i>	<i>5</i>
<i>6.Modalità di conferimento del Marchio</i>	<i>11</i>
<i>7.Durata.....</i>	<i>12</i>
<i>8.Modalità di utilizzo del Marchio</i>	<i>12</i>
<i>9.Revoca</i>	<i>13</i>
<i>10.Recesso</i>	<i>13</i>
<i>11.Titolare del Marchio e controversie.....</i>	<i>14</i>
<i>12.Modulo Richiesta del Marchio.....</i>	<i>15</i>
<i>13.Certificato Conferimento del Marchio.....</i>	<i>19</i>

1. Scopo

Il presente *"Disciplinare Tecnico della Qualità Commerciale"* è un documento univoco che funge da punto di riferimento per tutte le attività commerciali presenti nel Distretto Urbano del Commercio di Trani e che è in grado di fornire linee guida precise su come gli operatori possono adeguare la propria offerta commerciale alle esigenze degli utenti, attraverso servizi complementari di base.

Tale iniziativa rientra nella strategia di sviluppo economico della Città di Trani, in particolare per potenziare il comparto commerciale e l'immagine delle imprese che operano nell'area del Distretto, attraverso l'innalzamento della qualità dei servizi offerti.

Il Distretto Urbano del Commercio di Trani istituisce, a tal riguardo, il marchio di qualità denominato *"DUC Trani"* che sarà conferito agli esercizi commerciali, stabiliti all'interno dell'area del Distretto, che dimostreranno il possesso di tutti i requisiti previsti dal presente documento.

2. Definizioni

DUC: acronimo utilizzato per identificare la "Associazione del Distretto Urbano del Commercio di Trani", avente quali soci fondatori il Comune di Trani, Confesercenti Puglia e Confcommercio Puglia.

Distretto: area urbana ricompresa nel Comune di Trani, individuata dal DUC per la sua maggiore vocazione turistica e commerciale.

Manager di Distretto: ufficio che si occupa della gestione del DUC ed è responsabile del coordinamento e dell'attuazione delle politiche commerciali e promozionali sul territorio dello stesso.

Marchio di qualità: attestato conferito dal DUC con il quale si conferma che una determinata attività commerciale è conforme al presente Disciplinare.

Operatore economico: qualsiasi impresa la cui attività riguardi il commercio, all'interno dell'area del Distretto.

3. Riferimenti normativi

Di seguito si riporta un elenco, non esaustivo, delle principali norme applicabili alle attività oggetto del presente Disciplinare:

Igiene degli alimenti Regolamento CE 178/2002 e dal Regolamento CE 852/2004: si fa riferimento all'Autocontrollo e al Sistema HACCP. In particolare, l'autocontrollo è obbligatorio per tutti gli operatori che a qualunque livello siano coinvolti nella filiera della produzione alimentare. L'HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) è un insieme di misure che consentono di applicare l'autocontrollo in maniera razionale, organizzata e documentata, e coinvolge gli operatori che manipolano alimenti.

Agibilità e abitabilità: relativamente alle caratteristiche strutturali e alle licenze di agibilità e abitabilità, si fa riferimento alle normative urbanistiche ed edilizie in vigore, con particolare attenzione al rispetto di eventuali vincoli imposti dal Comune e/o da altri Enti preposti che disciplinano gli aspetti tecnico-estetici, igienico-sanitari, di sicurezza e vivibilità degli immobili e delle loro pertinenze.

Sicurezza nei luoghi di lavoro: si fa riferimento al D.Lgs. 81/2008, anche noto come Testo Unico sulla sicurezza entrato in vigore il 15 maggio 2008, e dalle relative disposizioni correttive, ovvero dal Decreto Legislativo 106/2009 e da successivi ulteriori decreti.

4. Pre-requisiti

I prerequisiti non sono oggetto di valutazione ma rappresentano le condizioni minime che gli Operatori economici dovranno soddisfare per poter ambire al conferimento del marchio "DUC Trani":

- ☑ *Possesso CF/partita IVA ed iscrizione al Registro Imprese (ove previsto) con codice ATECO riferibile al commercio*
- ☑ *Sede operativa nell'area del Distretto*
- ☑ *Possesso e regolarità delle autorizzazioni e licenze delle autorità competenti per l'esercizio della specifica attività previste dalle normative di settore*
- ☑ *Rispetto degli obblighi di sicurezza nei luoghi di lavoro*
- ☑ *Presenza sistema di autocontrollo igienico sanitario HACCP (ove applicabile)*
- ☑ *Non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione, di cessazione di attività o di concordato preventivo e in qualsiasi altra situazione equivalente (ove applicabili)*

5. Requisiti di valutazione

Gli Operatori economici che intendono richiedere il Marchio di qualità "*DUC Trani*" sono chiamati a soddisfare tutti i requisiti di seguito definiti:



COMPETENZE LINGUISTICHE DI BASE



COMPETENZE E DOTAZIONI INFORMATICHE DI BASE



ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE



SOCIAL MEDIA ED E-COMMERCE



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



COMPETENZE LINGUISTICHE DI BASE

L'Operatore economico dovrà garantire che tra il personale a contatto con i clienti vi sia almeno un soggetto in possesso delle seguenti competenze linguistiche, assimilabili a quelle previste dal:

1) Livello B1* di inglese



2) Livello A2* di n. 1 altra lingua europea



** I livelli fanno riferimento al sistema di valutazione stabilito dal CEFR (Common European Framework of Reference for Languages - Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue)*



COMPETENZE E DOTAZIONI INFORMATICHE DI BASE

L'Operatore economico dovrà assicurare, all'interno del proprio esercizio/struttura, la presenza di tutta la seguente strumentazione informatica di base:

- ① ***PC/Laptop/Tablet/Smartphone***
- ③ ***POS***
- ④ ***Rete Wi-Fi aperta ai clienti***
- ⑤ ***Stampante***

L'Operatore economico, inoltre, dovrà garantire che tra il proprio personale vi sia almeno un soggetto in possesso delle competenze informatiche di base, assimilabili a quelle previste dalla certificazione *ICDL Base*.



ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'Operatore economico dovrà dimostrare di aver osservato tutte le prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'agibilità e la vivibilità del proprio esercizio/struttura, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

Saranno presi in considerazione, a titolo esemplificativo:

- ➔ rimozioni edilizie finalizzate a eliminare le barriere architettoniche
- ➔ interventi di automazione
- ➔ realizzazione di ausili (scivoli a bassa pendenza, ascensori, piattaforme elevatrici e montascale)
- ➔ adeguamento dei servizi igienici



SOCIAL MEDIA ED E-COMMERCE

L'Operatore economico dovrà disporre di un sito web della propria attività, nonché essere presente su almeno due dei principali social network:



Allo stesso modo, l'Operatore dovrà garantire (ove applicabile) agli utenti la possibilità di accedere a sistemi di prenotazione e acquisto online, o attraverso il proprio sito web o tramite piattaforme terze come, a titolo esemplificativo e non esaustivo: *Booking, The Fork, Trip Advisor, Etsy*.



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'Operatore economico dovrà assicurare che il personale aziendale è sensibilizzato/formato sulle tematiche ambientali e che, nell'ambito della propria attività, ha provveduto, ad esempio, a:

- 🏡 impiegare sistemi per il risparmio quali: caldaie ad alta efficienza, lampade a basso consumo, fonti di energia rinnovabile, pannelli fotovoltaici, macchinari con buona efficienza energetica.
- 🏡 utilizzare packaging sostenibile e facilmente differenziabile
- 🏡 attivare progetti di economia circolare per il riutilizzo dei rifiuti

6. Modalità di conferimento del Marchio

Ogni Operatore economico potrà fare richiesta al DUC del Marchio "*DUC Trani*" in qualsiasi momento tramite richiesta scritta, da trasmettersi anche a mezzo PEC all'indirizzo ductranibat@legalmail.it.

Attraverso l'apposito modulo di richiesta (allegato A), l'Operatore economico autocertificherà (ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e ss.mm.ii.) il possesso dei pre-requisiti e dei requisiti definiti nel presente "*Disciplinare Tecnico della Qualità Commerciale*".

Il Manager di Distretto, dopo aver ricevuto la richiesta, avvierà la fase di istruttoria in cui potrà richiedere all'Operatore economico anche documenti, fotografie, screenshot e/o altro materiale a comprova dei requisiti dichiarati.

Nel caso in cui l'istruttoria abbia esito positivo, il Manager di Distretto proporrà al DUC di deliberare il conferimento del Marchio "*DUC Trani*" all'Operatore economico che ne ha fatto richiesta.

Il Manager di Distretto, in ogni caso, si riserva di effettuare controlli a campione anche dopo il conferimento del Marchio per verificare la veridicità delle dichiarazioni rese.

7. Durata

L'Operatore economico a cui viene conferito il Marchio "DUC Trani" può utilizzarlo per 3 (tre) anni, salvo revoca o recesso.

Al termine del triennio, l'utilizzo del Marchio potrà essere prorogato per ulteriori 3 (tre) anni, previa richiesta di rinnovo trasmessa al DUC a mezzo PEC.

8. Modalità di utilizzo del Marchio

L'Operatore a cui verrà conferito il Marchio "DUC Trani" si dovrà impegnare a:

- a) *posizionare il Marchio ben visibile all'interno del proprio esercizio/struttura;*
- b) *utilizzare il Marchio su carta intestata, materiale promozionale e/o pubblicitario;*
- c) *utilizzare il Marchio nella sua interezza e senza modifiche del logotipo, nelle forme e nelle dimensioni che lo rendano immediatamente distinguibile, nonché nei colori e nelle proporzioni definite;*
- d) *non registrare marchi analoghi o tali da generare confusione o rischi di associazione con il Marchio;*
- e) *mantenere inalterate tutte le condizioni che hanno permesso il conferimento del Marchio;*
- f) *non compiere alcun atto o omissione che possa danneggiare o ledere l'immagine del Marchio, nonché trarre in inganno i destinatari del messaggio trasmesso con il Marchio.*

9. Revoca

La revoca è stabilita dal Manager di Distretto a fronte di una grave carenza riscontrata.

La revoca deve essere comunque applicata quando l'Operatore economico:

- a) abbia adottato comportamenti tali da pregiudicare l'operatività del Marchio nei confronti di altri Operatori economici;*
- b) non abbia osservato le disposizioni del presente documento;*
- c) abbia utilizzato il Marchio in termini illegali, ingannevoli o fraudolenti;*
- d) sia soggetto a fallimento o abbia cessato l'attività.*

10. Recesso

L'Operatore economico, prima della scadenza, può in qualsiasi momento rinunciare all'uso del Marchio.

In questo caso deve inviare al Manager di Distretto una comunicazione mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC.

L'operatività del recesso decorre dal momento dell'avvenuta ricezione della comunicazione.

11. Descrizione del Marchio



L'emblema del marchio è circolare ed è composto da due parti principali: un disco bianco esterno con il bordo dorato al cui interno una corona di alloro dorata cinge, nella parte superiore, il testo "DISCIPLINARE DI QUALITÀ" e, nella parte inferiore, il testo "ANNO 2023"; un disco bianco interno con il bordo dorato al cui interno vi è il logo del Distretto Urbano del Commercio di Trani

Il suddetto marchio potrà essere modificato solo nella parte relativa al testo inferiore, aggiornando l'anno di conferimento del marchio.

12. Titolare del Marchio e controversie

Il Titolare del Marchio è il DUC.

Per qualsiasi controversia che dovesse intervenire tra le parti è competente il Foro di Trani.

ALLEGATO A

MODULO DI RICHIESTA PER IL CONFERIMENTO DEL MARCHIO DI QUALITÀ "DUC TRANI" E DICHIARAZIONE SUL POSSESSO DEI REQUISITI

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000

Spett.le Associazione del Distretto Urbano del
Commercio di Trani

Il/la sottoscritto/a:

Nome			
Cognome			
Luogo di nascita		Prov.	
Data di nascita			
C.F.			

In qualità di:

- ☐ Legale rappresentante
- ☐ Procuratore
- ☐ Altro (specificare)

dell'esercizio commerciale (di seguito anche "operatore" o "attività");

Denominazione			
Sede	Indirizzo		
	Città		Prov.
	C.A.P.		
C.F.			
P.IVA			
Telefono			
Mail			
PEC			

Settore attività	
------------------	--

tenuto conto di quanto previsto nel *"Disciplinare della qualità commerciale"* e consapevole che la falsa dichiarazione comporta responsabilità e sanzioni civili e penali, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000, con la presente

CHIEDE

il conferimento del marchio di qualità "DUC Trani" all'esercizio commerciale sopra indicato, nonché di poter utilizzare lo stesso secondo le modalità previste all'art. 8 del Disciplinare.

A tal fine,

DICHIARA

1. che l'esercizio commerciale:

a. ☐ è iscritto alla CCIAA e che si riportano di seguito i relativi riferimenti:

Sede CCIAA	
Numero iscrizione	
Data iscrizione	
Data termine società	
Codice ATECO	

b. ☐ che l'esercizio commerciale non è tenuto all'iscrizione alla CCIAA per i seguenti motivi:

.....

2. di avere sede operativa nell'area del Distretto Urbano del Commercio di Trani;

3. di essere in possesso delle autorizzazioni e delle licenze delle autorità competenti per l'esercizio della specifica attività, prevista dall'avvigente normativa di settore;

4. di rispettare gli obblighi di sicurezza nel luogo di lavoro;

5. che, relativamente al sistema di autocontrollo igienico sanitario;

a. ☐ di essere in possesso del piano di autocontrollo HACCP;

b. ☐ di non essere soggetto al sistema HACCP in virtù della specifica attività commerciale;

6. di non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione, di cessazione di attività o di concordato preventivo e in qualsiasi altra situazione equivalente;

7. che, relativamente al possesso delle competenze linguistiche, tra il personale a contatto con i clienti vi è almeno un soggetto in possesso di una conoscenza assimilabile al:

☐ livello B1¹ di inglese

☐ livello A2 della seguente lingua europea:

8. che, relativamente al possesso delle competenze informatiche, tra il personale a contatto con i clienti vi è almeno un soggetto in possesso delle competenze informatiche di base, assimilabili a quelle previste dalla certificazione ICDL Base e che all'interno del proprio esercizio è presente la seguente strumentazione informatica di base:

☐ PC/Laptop/Tablet/Smartphone;

☐ POS;

☐ rete Wi-Fi aperta ai clienti;

☐ stampante;

9. che, relativamente all'abbattimento delle barriere architettoniche, di:

☐ aver osservato tutte le prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'agibilità e la vivibilità del proprio esercizio, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche;

Nello specifico, la struttura è stata interessata da *(laddove pertinente)*:

☐ rimozioni edilizie finalizzate a eliminare le barriere architettoniche;

☐ interventi di automazione;

☐ installazione di ausili (scivoli a bassa pendenza, piattaforme elevatrici, montascale, etc.);

☐ adeguamento dei servizi igienici;

10. che, relativamente alla presenza di social media e sistemi e-commerce, l'attività commerciale è in possesso di un proprio sito web ed è presente sui seguenti social network:

☐ Facebook;

☐ Instagram;

☐ Twitter;

☐ TikTok.

L'esercizio, inoltre, garantisce agli utenti la possibilità di accedere ai seguenti sistemi di prenotazione e acquisto online *(laddove pertinente)*:

☐ proprio sito web;

☐ Booking;

¹ I livelli fanno riferimento al sistema di valutazione stabilito dal CEFR (Common European Framework of Reference for Languages - Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue)

- ☐ TheFork;
- ☐ TripAdvisor;
- ☐ Etsy;
- ☐ Altro (*specificare*):

11. che, relativamente al requisito di attenzione all'ambiente, il proprio personale è sensibilizzato/formato sulle tematiche ambientali.

A tal riguardo, l'operatore ha provveduto a (*laddove pertinente*):

- ☐ impiegare sistemi per il risparmio quali: caldaie ad alta efficienza, lampade a basso consumo, fonti di energia rinnovabile, pannelli fotovoltaici, macchinari con buona efficienza energetica;
- ☐ utilizzare packaging sostenibile e facilmente differenziabile;
- ☐ attivare progetti di economia circolare per il riutilizzo dei rifiuti;

12. di accettare integralmente e senza alcuna eccezione le disposizioni previste all'interno del vigente "*Disciplinare della qualità commerciale*" approvato dall'Associazione del Distretto Urbano del Commercio di Trani;

13. di essere consapevole che l'utilizzo del marchio è della durata di n. 3 (tre) anni a partire dalla data della delibera di conferimento dello stesso da parte del Distretto Urbano del Commercio di Trani.

Si allega copia di un documento di identità in corso di validità.

Data	
------	--

Firma

CERTIFICATO DI CONFERIMENTO DEL MARCHIO DI QUALITÀ
"DUC TRANI"

Il sottoscritto Avv. Amedeo Bottaro, nato a Napoli (NA) il 01/05/1971 – C.F. BTMDA71E01F839X, in qualità di Presidente *pro tempore* e legale rappresentante dell'Associazione del Distretto Urbano del Commercio di Trani:

- richiamato il vigente "Disciplinare della Qualità Commerciale" del Distretto Urbano del Commercio di Trani;
- preso atto dell'istruttoria effettuata dal Manager di Distretto, che ha avuto esito positivo;
- vista la delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Associazione del Distretto Urbano del Commercio di Trani n. del con cui è stato deliberato il conferimento del Marchio "DUC Trani" agli operatori economici che ne hanno fatto richiesta;

CERTIFICA

l'attribuzione del Marchio di Qualità "DUC Trani" all'esercizio commerciale

a far data dal

Trani,

In fede



Associazione del Distretto Urbano
del Commercio di Trani

Via Tenente L. Morricone, 2 – 76125 Trani (BT)
Sede Operativa c/o Confesercenti Prov.le BAT
Via Malcangi, 197 – 76125 Trani (BT)

PEC: ductranibat@legalmail.it

E-Mail segreteria@ductrani.it

Tel. 0883 888236

Web: www.ductrani.it